

开年第一课之 点燃团队向心力及共情沟通技巧

授课讲师：何慧

培训目的及意义(Meaning)

我们常常在工作中会觉得：

年后上班没有激情？

我哪里说错了？

怎么他就不理解呢？

为何他们部门不买单呢？

跨部门办事的效率真是低啊？

如何在工作对接中减少沟通成本？

如何识人读心塑造亲和力快速达到沟通目标？

本课程是基于世界 500 强宝洁集团内部团队同理心沟通课程，从有温度为切入点，结合企业现场运用。让学员掌握在工作沟通中的关键技巧，从而更好的服务于客户和同事。

课程效果 (Effect)

- 1、创造良好的新年工作氛围，点燃工作激情
- 2、认知职场同理心沟通的本质
- 3、运用共情术进行职场沟通
- 4、解决职场沟通难题

课程对象 (Object) 企业各部门员工

培训方法(Methods) 结合成人的学习特点和喜欢的学习方式，讲师采用讲学互动·游戏体验·团队竞赛·学习视频·实战答疑·小组研讨·心得分享多种培训方式

培训时限(Time) 1天，6小时

课程主体内容 (Main points)

第一讲、团队向心力塑造

一、打工心态与事业心态的本质区别

二、金牌服务人员的高能心态塑造

三、自我角色认知：我是“专家”吗？

- 1) 专业的人才干专业的事情
- 2) 专业化人员的心智模式解析
- 3) 跳出舒适区谨防蜕变“植物人”

四、小组讨论：如何聚焦自我核心竞争力

五、课程阶段性总结及承上启下

第二讲、团队同理心技巧——好团队的基础

一、同理心沟通技巧——管理者必备武器

1、同理心沟通概念

案例：大客户拜访的失败原因

引发思考：

- 1) 你所理解的同理心
- 2) 工作中常常见到的问题有？

2、同理心陷阱你中招了吗？

- 1) 无视对方说话细节
- 2) 同理心疲厌
- 3) 极度功利心、目的心
- 4) 证明自己的想法（权威、对错等）

3、职场人际关系跷跷板

讨论：如何吸引更多的领导、同事的帮助

4、如何与团队关系相处融洽

同理心练习：根据工作场景设计练习材料

第三讲、一学就会的职场沟通术



本章的课程逻辑见上图

1、组织结构的管理基点——从职责到目标

A 职责、目标、计划、考核之间的关系

B 如何有效的岗位职责

C 团队的工作目标与工作标准在哪里？

2、STATE 高效沟通模式解读

3、注意观察对话

- A 识别关键对话
- B 对话内容和对话气氛
- C 以目标为导向的沟通
- D 积极转化负能对话
- E 对对方的角色认知已经注定了沟通成败

练习：如何快速转化负能无力的沟通局面

4、与同事和领导的有效沟通

- A 关注你的行为表现

练习：如何进行关注

- B 你真的会区分事实和故事吗？

练习：事实和故事的关键区别对比和工作场景素材

- C 明确且善意提出需求及希望是减少沟通成本的关键

练习：如何用话术提出精准需求及希望

- D 寻找共同目标的交流是唯一方法

练习：共同目标的制定策略

- E 注意似是而非的“小聪明”式想法

视频：每个部分的讲解都有视频作以辅导，进行细节展示

练习：不同岗等在在工作中常常遇到的问题进行实景演练，运用有效沟通的模型进行问题解决，主题围绕：接受领导工作安排、发表异议、与其他部门工作协作等

5、如何接收领导的工作指示

6、如何向领导汇报工作

- 1) 工作计划中常用的几种工具
- 2) 计划的种类与制定

7、与同事沟通注意的关键总结

练习：我们一般在工作中是如何进行行动落地的

8、全部课程回顾总结、答疑提问、合影留念